

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA MOTIVASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA CUKAI (KPPBC) TIPE MADYA PABEAN TANJUNG
EMAS SEMARANG**

Oleh :

Youke Faradhilla Nasution, Hardi Warsono, Hesti Lestari

**Jurusan Administasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos

1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Supervision and Service Office (KPPBC) Type of Customs Madya Tanjung Emas Semarang strive to continue to provide performance and good service in order to implement good governance. In addition to providing education and training, Supervision and Service Office (KPPBC) Type of Customs Madya Tanjung Emas Semarang also strives to motivate employees to improve its performance. The purpose of this study was to determine the effect of education and training as well as the motivation of the employee performance in Supervision and Service Office (KPPBC) Type of Customs Madya Tanjung Emas Semarang.

Based on statistical analysis of test results Kendall concordance coefficient W there are significant and positive influence between education and training and motivation on employee performance, evidenced by the value of 0.445 (below 0.50), Which means there is a positive influence between education and training and motivation of the employee performance moves in the same direction. While the coefficient of determination test results indicate that the Education and Training and Motivation affects 19.8% of the performance of employees in the Supervision and Service Office (KPPBC) Type of Customs Madya Tanjung Emas Semarang.

Keywords: Education and Training, Motivation, Employee Performance

A. Pendahuluan

Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat di era globalisasi ini memberikan dampak penyebaran informasi yang luas. Penyebaran informasi yang luas tersebut akhirnya semakin membuat masyarakat mengerti dan mulai berpikir secara kritis. Salah satu hal yang dikritisi oleh masyarakat adalah tentang Kinerja pegawai publik. KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang berusaha untuk terus memberikan kinerja dan pelayanan yang baik dalam rangka melaksanakan *good governance*

Keputusan Kepala LAN Nomor 541/XII1710/6/2001, untuk dapat membentuk sosok PNS yang berkinerja tinggi, perlu dilaksanakan pembinaan melalui jalur pendidikan dan pelatihan yang mengarah pada upaya peningkatan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, negara dan tanah air, kompetensi teknis, manajerial dan atau kepemimpinannya, efisiensi, efektivitas dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerjasama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasi.

Seluruh pegawai dilingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) dituntut untuk melakukan pendidikan dan pelatihan dalam rangka mempersembahkan kinerja aparatur negara yang baik dan produktif. KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang turut serta melaksanakan pendidikan dan pelatihan demi upaya peningkatan kinerja pegawainya. Jenis diklat yang dilakukan oleh pegawai KPPBC Tanjung Emas Semarang antara lain Diklat Teknis Umum, Diklat Teknis Substantif, Diklat Fungsional, Kerjasama Diklat, Penyegaran, dan Diklat Jarak Jauh/ *E- Learning*.

Upaya positif lainnya dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai adalah memberikan motivasi bagi pegawai tersebut. Pihak organisasi harus memberikan kebutuhan tersebut sehingga para pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal. Apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku yang pasif dan tidak produktif. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku yang gembira serta produktif sebagai manifestasi dari rasa

puasnya. Pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang telah berusaha memotivasi karyawannya dengan memberikan gaji dan tunjangan kerja. KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung bagi peningkatan motivasi pegawainya. KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas telah berusaha memberikan pelayanan dalam bidang kepabeanan dan cukai dengan baik, namun sayangnya masih ada indikator kinerja utama yang belum tercapai sebagai berikut:

Indikator Kinerja Utama KPBC Tanjung Emas yang Belum Tercapai

Sasaran Strategis	Nama IKU	2014		Pencapaian Target IKU
		Target	Realisasi	
Kepatuhan Pengguna Layanan yang Tinggi	Penyampaian laporan produksi BKC (Barang kena cukai)	95%	83,42 %	Tidak Tercapai
Peningkatan Pelayanan Prima	Target Waktu penyelesaian PIB Jalur Merah dan Jalur Kuning	3 Hari	3,75 Hari	Tidak Tercapai

Sumber: Data olahan Laporan Kinerja KPPBC Tanjung Emas 2014

Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Serta Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang”

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) serta motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas.

C. Kerangka Teori

1. Kinerja

Kinerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Kinerja yang optimal akan terwujud, bilamana organisasi dapat memilih karyawan yang memiliki motivasi dan kecakapan yang sesuai dengan pekerjaannya. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa Kinerja Karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:9).

1.1.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Peter Drucker mengemukakan faktor – faktor yang menunjang kinerja, antara lain (Drucker dalam Wahyuningrum 2008:48):

1. Pendidikan dan pelatihan.
1. Gizi, nutrisi dan kesehatan.
2. Motivasi.
3. Kesempatan kerja.
4. Kebijakan ekstern.
5. Pengembangan secara terpadu.

1.2.Pengukuran Kinerja

Menurut Gomes (2003:142) kriteria pengukuran kinerja berdasarkan perilaku yang spesifik adalah sebagai berikut:

- a. *Quantity of work*, yaitu jumlah tenaga kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu tertentu.
- b. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesiapannya.
- c. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
- d. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation*, yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f. *Dependability*, yaitu kesadaran berdisiplin dan dapat dipercaya dalam kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
- g. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
- h. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

2. Pendidikan dan Pelatihan

Diklat (Pendidikan dan pelatihan) pegawai negeri adalah upaya-upaya yang dilakukan bagi pegawai negeri untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan, dan kemampuannya sesuai dengan tuntutan persyaratan jabatan dan pekerjaannya sebagai pegawai negeri (SANKRI dalam Harsono, 2011:162).

2.1 Tujuan Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan tanggung jawab bersama dan harus didukung oleh manajemen puncak (pimpinan) serta penyelia, departemen SDM, dan karyawan. Tujuan pendidikan dan pelatihan yaitu (Henry dalam Ambar dan Rosidah 2009:220) :

1. Memperbaiki kinerja.
2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
2. Membantu memecahkan persoalan operasional.
3. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
4. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi.
5. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai dalam

mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.

6. Mengorientasikan pegawai terhadap organisasi.

Sofyandi yang memaparkan program pendidikan dan pelatihan yang efektif yang diberikan organisasi kepada pegawainya dapat diukur melalui:

1. Materi pendidikan dan pelatihan dapat dilihat dari isi program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai serta *up to date*.
2. Metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai untuk subjek itu dan metode pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta. Metode pendidikan juga harus dibuat sekreatif mungkin agar tidak membuat para peserta diklat bosan dan tidak memperhatikan.
3. Sikap dan ketrampilan instruktur, yaitu instruktur mempunyai sikap dan ketrampilan yang dapat mendorong peserta untuk aktif dan belajar.
4. Peserta Diklat, yaitu berkaitan dengan sikap pegawai dalam mengikuti diklat. Aktif dalam mengajukan pertanyaan, inisiatif dalam memberikan saran kepada instruktur.
5. Lama waktu pendidikan dan pelatihan yaitu berkaitan dengan waktu pemberian

materi pokok yang harus dipelajari dan seberapa cepat tempo penyampaian materi tersebut.

6. Fasilitas pendidikan dan pelatihan yaitu tempat penyelenggaraan pendidikan memadai dan dapat memberikan kenyamanan kepada para pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan. (Sofyandi, 2008).

3. Motivasi

Motif atau motivasi berasal dari kata latin “*moreve*” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Kata “*movere*” dalam bahasa inggris sering disepadankan dengan motivation yang berarti pemberian motif, penimbulkan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan. Duncan (1981) yang mengemukakan pengertian motivasi yaitu setiap usaha yang didasarkan untuk mempengaruhi perilaku seseorang dalam meningkatkan tujuan organisasi semaksimal mungkin.

3.1. Hirarkie Teori Kebutuhan Maslow (*Hierarchical of Needs Theory*)

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham Maslow menyatakan bahwa setiap diri manusia itu terdiri dari atas lima tingkat atau hierarki kebutuhan yaitu:

- a. Kebutuhan fisiologis(*the physiological needs*). Kebutuhan ini antara lain rasa lapar/makanan, haus/minuman, perlindungan berupa pakaian dan perumahan, seks, sembuh dari sakit dan kebutuhan ragawi lainnya.
- b. Kebutuhan rasa aman (*the safety needs*). Kebutuhan ini misalnya keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional, kebutuhan untuk merdeka bebas dari ancaman dan keamanan dari kejadian/lingkungan yang mengancam.
- c. Kebutuhan kasih sayang (*the love needs*). Kebutuhan kasih sayang antara lain kebutuhan akan persahabatan, berinteraksi, kasih sayang, dan rasa memiliki.
- d. Kebutuhan penghargaan (*the esteem needs*). Misalnya faktor rasa hormat internal, seperti harga diri, prestasi, dan faktor eksternal seperti status, adanya pengakuan, dan perhatian.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*the need for self actualization*). Kebutuhan ini adalah kebutuhan untuk memaksimalkan atau kebutuhan untuk menunjukkan potensi, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki. Misalnya pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan diri.

D. Metode Penelitian

1. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan peneliti adalah tipe penelitian Eksplanatori karena peneliti hendak meneliti secara lebih jelas dan lebih terperinci mengenai obyek penulisan serta hendak menguji hubungan antar variabel yang ada sehingga dapat diketahui besar kecilnya hubungan antar variabel dan pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya.

2. Populasi dan Sampel

2.1 Populasi

Populasi dalam Penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas yang telah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan yaitu 264 Orang.

2.2 Sampel

Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sample acak (*random sampling*). Metode Sampel Acak ini kemudian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data mengenai kinerja pegawai. Untuk memperoleh data tersebut, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Studi Dokumentasi

Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan mempelajari dokumen – dokumen yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku – buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan penelitian.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data esensial dalam penelitian dimana penelitian melalui pendekatan ini dapat mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mendiskripsikan setting yang dipelajari,

aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlibat dalam kejadian diamati tersebut.

Pengamatan dilakukan langsung di lokasi obyek Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang.

3. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan, yang harus diisi oleh para responden. Informasi atau data yang diperoleh dari jawaban kuesioner ini, dijadikan sebagai sumber informasi utama untuk melakukan analisis hasil penelitian.. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner tertutup yaitu suatu jenis kuesioner yang jawaban-jawaban dari setiap pertanyaan sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih saja salah satu dari jawaban yang dikehendaki. (Koentjaraningrat, 1997: 187).

4. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode Tanya jawab langsung dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan kewenangannya.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses pengolahan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yaitu data-data yang berupa angka-angka yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis baik secara formal maupun informal.

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif dengan menghitung korelasi antara masing-masing variabel..

Dalam penelitian ini menggunakan rumus:

4.1. Koefisien Korelasi Rank Kendall

Koefisien korelasi rank kendall ini digunakan untuk penelitian dengan variable ordinal. Untuk membuktikan apakah ada pengaruh yang positif antara variable pendidikan dan pelatihan (X1) terhadap kinerja (Y) dan membuktikan apakah ada pengaruh yang positif antara motivasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y).

1. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh variable pendidikan dan pelatihan (X1) dan variable Motivasi (X2) secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pegawai (Y)

2. Koefisien konkordasi Kendall (W)

Koefisien konkordasi ini digunakan untuk mengukur derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara variable pendidikan dan pelatihan (X1), motivasi (X2) dan Kinerja (Y) secara bersama-sama melalui pengukuran terhadap himpunan-himpunan ranking masing-masing variable yang diasosiasikan bersama-sama

PEMBAHASAN

Penulis akan memaparkan hasil penelitian yang merupakan pengolahan data dari jawaban kuesioner yang telah diajukan kepada para responden. Daftar pertanyaan yang diberikan kepada 73 responden yang merupakan pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang yang dipilih secara random atau acak. Data ini selanjutnya akan digunakan untuk di dalam analisa data dan pengujian hipotesis.

1. Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Korelasi Rank Kendall pengaruh pendidikan dan pelatihan (X1) serta kinerja pegawai (Y) mempunyai korelasi sebesar

0,462. Kedua variabel yang diuji memiliki pengaruh yang positif sedang dan signifikan, artinya hipotesis menyatakan adanya pengaruh positif antara pendidikan dan pelatihan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat diterima. Pengaruh yang diberikan oleh pendidikan dan pelatihan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui Uji Determinasi adalah sebesar 21,34%.

2. Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Korelasi Rank Kendall pengaruh motivasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) mempunyai korelasi sebesar 0,560. Kedua variabel yang diuji memiliki pengaruh yang positif mantap dan signifikan, artinya hipotesis menyatakan pengaruh positif antara motivasi (X2) dan kinerja pegawai (Y) dapat diterima. Pengaruh yang diberikan oleh motivasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui Uji Determinasi adalah sebesar 31,36%.

3. Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Konkordansi Kendall pengaruh pendidikan dan pelatihan (X1) serta motivasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) mempunyai korelasi sebesar 0,445. ketiga variabel X1 dan X2 terhadap Y yang diuji memiliki hubungan yang signifikan, artinya hipotesis menyatakan adanya pengaruh positif antara pendidikan dan pelatihan (X1) serta motivasi (X2) terhadap

kinerja pegawai (Y) dapat diterima. Pengaruh yang diberikan oleh pendidikan dan pelatihan (X1) serta motivasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui Uji Determinasi adalah sebesar 19,8%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian di KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pendidikan dan pelatihan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang memiliki **pengaruh** terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil hitung koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh sebesar 21,34% terhadap kinerja pegawai. Hipotesis dapat diterima dibuktikan dengan hasil penghitungan koefisien korelasi kendall yang memiliki nilai sebesar 0,462 yang memiliki **pengaruh positif sedang**, selain itu dapat dibuktikan dengan nilai Z hitung yaitu sebesar 5,78 yang lebih besar dari Z tabel yaitu sebesar 1,96 yang artinya memiliki pengaruh signifikan. Hipotesis yang diajukan mengenai adanya

pengaruh antara variabel pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang **dapat diterima**.

2. Motivasi pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang memiliki **pengaruh** terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil hitung koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh sebesar 31,36% terhadap kinerja pegawai. Hipotesis dapat diterima dibuktikan dengan hasil penghitungan koefisien korelasi kendall yang memiliki nilai sebesar 0,560 yang memiliki **pengaruh positif mantap**, selain itu dapat dibuktikan signifikannya dengan nilai Z hitung yaitu sebesar 7,01 yang lebih besar dari Z tabel yaitu sebesar 1,96 yang artinya memiliki pengaruh signifikan. Hipotesis yang diajukan mengenai adanya pengaruh dari variabel motivasi terhadap kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang **dapat diterima**.
3. Pendidikan dan pelatihan serta Motivasi yang diterima pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang memiliki **pengaruh** terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut dibuktikan

dengan hasil uji konkordasi kendall yaitu X^2 Hitung (96,12) > X^2 Tabel (92,808). Dari perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa **Ho ditolak dan Ha diterima**, artinya bahwa ada pengaruh antara Pendidikan dan Pelatihan (X1) serta Motivasi (X2) terhadap Kinerja pegawai (Y). Besarnya pengaruh tersebut dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan serta Motivasi berpengaruh sebesar 19,8% terhadap kinerja pegawai.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas. Adapun saran-saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang hendaknya lebih meningkatkan motivasi pegawai dengan memperhatikan ide-ide serta gagasan dari pada pegawai dan memberikan reward atas hasil capaian kerja pegawai. Selain itu kesempatan-kesempatan bagi karyawan untuk dapat mengembangkan potensinya salah satunya adalah dalam peningkatan

jenjang pendidikan pegawai ke jenjang yang lebih tinggi harus lebih diperluas dan lebih diperhatikan kembali karena dengan memberikan keleluasaan bagi pegawai untuk dapat mengambil jenjang pendidikan ke tingkatan yang lebih tinggi dapat membuat pegawai lebih termotivasi.

2. Pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang hendaknya mengadakan pendidikan dan pelatihan dengan metode yang lebih kreatif sehingga para pegawai dapat semangat dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan yang ada, selain itu tingkat kreatifitas instruktur juga harus lebih diasah kembali agar para pegawai tidak mudah bosan ketika mengikuti pendidikan dan pelatihan
3. Pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang juga hendaknya lebih memperhatikan beban kerja yang ditanggung oleh pegawai dan mengurangi pemberian tugas-tugas tambahan diluar tugas pokok yang menyebabkan pekerjaan pokok menjadi sedikit terhambat.

Daftar Pustaka

- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan. Kompetitif*, Yogyakarta : BPFE
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Hani, Handoko T. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE
- Harsono, 2011. *Sistem Administrasi Kepegawaian*. Bandung: FOKUSMEDIA
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kamil, Mustofa. 2012. *Model Pendidikan dan Pelatihan (Konsep dan Aplikasi)*. Bandung: Alfabeta
- Keban, Yeremias T, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu, Edisi Kedua. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simamora, Henry.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Simanjuntak, Payaman. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi.2011. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta; PUSTAKA PELAJAR
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya*

Manusia (Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik). Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Umam, Khairul, 2010, *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV pustaka Setia

Wasistiono, Sadu E. H. 2005.

Goverment.Public .Jakarta : LIPI

Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA

SKRIPSI

Siagan, Viance Tawarta.2010. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Regional Vi Badan Kepegawaian Negara (BKN)*

Medan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatera Utara

TESIS

Wahyuningrum, 2008. *Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan*. Magister Ilmu Administrasi Publik. Universitas Diponegoro Semarang

WEBSITE

PUSDIKLAT BEA DAN CUKAI.

<http://www.bppk.depkeu.go.id/webb>
c. Diakses Tanggal 12 April 2016

Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai (KPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Emas
<http://beacukai.tanjungemas.com>.
Diakses pada tanggal 9 Mei 2016